

**KEPATUHAN PETUGAS TPPERJ DALAM PELAKSANAAN STANDAR PROSEDUR  
OPERASIONAL PENDAFTARAN PASIEN BPJS DI RS PANTIWILASA DR.CIPTO KOTA  
SEMARANG TAHUN 2015**

**Puja Vikka Ristya**

**Arif Kurniadi**

**Email [Vickaristya@gmail.com](mailto:Vickaristya@gmail.com)**

**Study Program of D III Medical Records and Health Information  
Faculty of health science of Dian Nuswantoro University Semarang  
2015**

**ABSTRACT**

**THE OUT-PATIENT REGISTRATION UNIT OFFICERS' OBEDIENCE IN THE  
IMPLEMENTATION OF THE STANDARD OPERATING PROCEDURE FOR BPJS PATIENT  
AT THE PANTIWILASA DR.CIPTO HOSPITAL IN SEMARANG IN 2015  
PUJA VIKKA RISTYA**

Officers compliance play an important role in the implementation of good services at the registration unit of BPJS patientsTPPRJ. Based on the observations which have been done in PantiwilasaDr.Cipto Hospital, the researchers conducted a preliminary survey on the TPPERJ of BPJS patients. The researchers foundthat BPJS patients did not have complete requirements when registering .The registration requirements for the BPJSpatient are a copy of BPJS card, a copy of ID card,and a copy of family card already. The requirements have been listed in the BPJS registration window.The impact of lack of requirements causes long servicesand longer waiting time and queueing. The aims of the research is to determine the compliance officer to the procedure of BPJS patients at TPPERJ at thePantiwilasaDr.Ciptohospital in Semarang in 2015.

The design of the research is descriptive with case study approach. Data collection is done by observation and direct interviews that provide questions regarding the procedure for the BPJSpatient at TPPERJ. One officer atTPPERJ was interviewed. The data were analyzed descriptively and the results of research is based on the theory proposed

The result of the observation are officers at TPPERJ are 33-year-old with 11 years of working experience and high school education. Results of the observation of the implementation of the procedure are that officers adhere to the BPJS procedure at the TPPERJ. It has on all aspects of compliance for 16 SOP. There are aspects that are not observed but it is obeyed by the officer is 6.13. Namely (6) Thorough BPJS card, is in conformity with the patient, (13) Ensure SEP form used is correct (outpatient or inpatient) is also intended poly clinic

To improvecomplianceofficertothe proceduresstillneedsupervisionand direction from the Head of Hospitaland and the Chief of Medical Record Unit.

**Keywords : Compliance, Procedure.**

**Literature : 14 (1993-2014)**

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit adalah institusi yang menyediakan pelayanan yang spesialistik, pelayanan medis dan pelayanan perawatan terus menerus untuk diagnosa dan pengobatan oleh para staf ahli. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan pemberi pelayanan wajib mencatat semua tindakan yang diberikan kepada pasien, selanjutnya semua yang telah dicatat itu harus didokumentasikan secara lengkap, cepat, benar dan dapat dipertanggung jawabkan sebagai bukti yang sah secara hukum yang kita sebut sebagai rekam medis.

Penyelenggaraan tentang rekam medis telah diatur dalam Permenkes RI No 269/MENKES/Per/III/2008 yang diartikan sebagai keterangan baik yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas, anamnesa, penentuan fisik laboratorium, segala pelayanan dan tindakan yang diberikan kepada pasien dan pengobatan baik yang dirawat inap maupun rawat jalan atau gawat darurat, isi rekam medis merupakan hak milik pasien sedangkan fisiknya merupakan milik instansi pelayanan kesehatan, untuk itu instansi pelayanan kesehatan harus mengelola menjaga dan menyimpan rekam medis tersebut dengan benar dan aman. Selain itu instansi pelayanan kesehatan juga harus menjaga

kerahasiaan informasi yang ada didalam rekam medis.[1]

Pada survei awal yang dilakukan dibagian TPPRJ terdapat pendaftaran yaitu tempat pendaftaran pasien BPJS di rumah sakit Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang.

Didalam rekam medis terdapat SOP yang mengatur segala kegiatan rumah sakit yang harus dipatuhi oleh semua petugas rekam medis. Berdasarkan observasi dan pengamatan yang telah dilakukan di RS Pantiwilasa Dr.Cipto pada bulan Maret 2015 peneliti melakukan survei awal di bagian TPPRJ pasien BPJS, peneliti menemukan pasien BPJS saat mendaftar tidak melengkapi syarat – syarat pendaftaran pasien. Syarat – syarat pendaftaran BPJS yaitu 1 foto copy kartu BPJS, 1 foto copy KTP, 1 foto copy KK sudah tertera di loket pendaftaran BPJS. Dampak ketidaklengkapan pasien tidak melengkapi syarat pendaftaran salah satunya waktu pelayanan pasien menjadi lama, Hal tersebut mengakibatkan waktu tunggu panggilan pasien sesuai antrian menjadi lebih lama.

## **TUJUAN PENELITIAN**

### **1. Tujuan Umum**

Mendeskripsikan kepatuhan petugas TPPRJ terhadap Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran

pasien BPJS RS Pantiwilasa  
Dr.Cipto Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan karakteristik petugas TPPRJ di RS Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang meliputi umur, jenis kelamin, masa kerja, pelatihan.
- b. Mendeskripsikan Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien BPJS RS Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang.
- c. Mendeskripsikan kepatuhan petugas TPPRJ terhadap Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien BPJS di RS Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang.

**HASIL PENELITIAN**

1. Karakteristik petugas TPPRJ pasien BPJS

Tabel 4.1

No	Petugas TPPRJ Pasien BPJS	Umur	JKP/L	Pendidikan terakhir	Masa kerja
1.	A	33 th	L	SLTA	11 th
2.	B	23 th	L	D3 RMIK	8 bulan
3.	C	40 th	L	SKM	15 th

Berdasarkan tabel diatas, semua petugas TPPRJ masih tergolong kelompok usia muda yaitu antara 23 – 40 tahun.

**METODE**

metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi obyek penelitian.

**POPULASI DAN SAMPEL**

Populasi penelitian 3 petugas TPPRJ pasien BPJS, sampel pada peneliti di tetapkan 3 petugas TPPRJ pasien BPJS, setiap petugas diamati saat melayani 10 pasien BPJS.

2. Standar Pelaksanaan Operasional (SPO) pendaftaran pasien BPJS RS Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang.

Standar Pelaksanaan Prosedur Pendaftaran Pasien BPJS Rawat jalan. Tanggal terbit 4 Maret 2014, halaman 1-2.

Pengertian : pendaftaran pasien di dasarkan pada jenis jaminan pembiayaan BPJS.

Tujuan : sebagai acuan penerapan langkah- langkah untuk melaksanakan pendaftaran pasien BPJS.

Kebijakan : semua pasien BPJS wajib memenuhi semua persyaratan pendaftaran BPJS antara lain : rujukan dari PPK 1, foto copy kartu BPJS, foto copy KTP, foto copy surat kontrol, surat konsul jika dikonsulkan ke dokter lain.

Prosedur BPJS :

- a. Panggil pasien sesuai antrian yang ada pada loket .
- b. Sapa pasien.
- c. Tanya poli jalan pasien ( Jenis Pelayanan )
- d. Jelaskan bahwa pelayanan yang akan di tuju harus sesuai rujukan.
- e. Petugas meneliti kelengkapan persyaratan pendaftaran pasien BPJS.
- f. Teliti kartu BPJS, sudah sesuai dengan pasien apa belum.

- g. Teliti surat rujukan dari PPK, nama pasien harus sesuai dengan kartu BPJS, tanggal rujukan (masih berlaku atau tidak), tujuan poli.
- h. Konfirmasi ke BPJS apabila kartu BPJS pasien bermasalah / belum terdaftar.
- i. Minta pasien mengurus terlebih dahulu kartu BPJS apabila belum terdaftar pada data base BPJS.
- j. Foto copy surat rujukan rangkap 1.
- k. Foto copy kartu BPJS rangkap 1.
- l. Entri SEP
- m. Pastikan formulir SEP yang digunakan sudah benar ( rawat jalan atau rawat inap) juga poliklinik yang dituju.
- n. Cetak Surat Eligibilitas Peserta sesuai dengan Kartu BPJS dengan tujuan berdasarkan surat rujukan dari PPK.
- o. Gunakan SJP manual (tulis tangan) apabila tidak dapat di cetak.
- p. Tunjukkan kamar pemeriksaan yang menjadi tujuan pasien berdasarkan nomor kamar.
- q. Ucapkan terima kasih begitu proses pendaftaran selesai.

3. Kepatuhan petugas BPJS TPPRJ terhadap Standar Prosedur

Operasional (SOP) pendaftaran Semarang.  
 pasien BPJSRS Pantiwilasa dr.Cipto

Tabel 4.2 Hasil cek list observasi kepatuhan petugas BPJS TPPRJ terhadap Standar  
 Prosedur Operasional (SOP) pendaftaran pasien BPJS RS Patiwilasa Dr.Cipto Semarang

No	Prosedur BPJS	P		TP		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%
1.	Panggil pasien seuai antrian	30	100%	-	-	30	100%
2.	Sapa pasien	30	100%	-	-	30	100%
3.	Tanya poli pasien (Jenis Pelayanan)	30	100%	-	-	30	100%
4.	Jelaskan bahwa pelayanan yang akan di tuju harus sesuai rujukan	30	100%	-	-	30	100%
5.	Petugas meneliti kelengkapan persyaratan pendaftaran pasien BPJS	30	100%	-	-	30	100%
6	Teliti kartu BPJS suah sesuai dengan pasien apa belum	20	66,7%	10	33,3%	30	100%
7.	Teliti surat rujukan dari PPK : .Nama pasien harus sesuai dengan kartu BPJS .tanggal rujukan (masih berlaku atau tidak)	30	100%	-	-	30	100%

No	Prosedur BPJS	P		TP		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%
.Tujuan poli							
8.	Konfirmasi ke BPJS apabila kartu BPJS pasien bermasalah atau belum terdaftar	30	100%	-	-	30	100%
9..	Minta pasien mengurus terlebih dahulu kartu BPJS apabila belum terdaftar pada data base BPJS	30	100%	-	-	30	100%
10.	Foto copy surat rujukan rangkat satu	30	100%	-	-	30	100%
11.	Foto copy kartu BPJS rangkap satu	30	100%	-	-	30	100%
12.	Entri SEP	30	100%	-	-	30	100%
13.	Pastika formulir SEP yang di gunakan sudah benar (rawat jalan atau rawat inap) juga poli klinik yang dituju	10	33,3%	20	66,7%	30	100%
14.	Cetak SEP sesuai dengan kartu BPJS dengan tujuan berdasarkan surat rujuk dari PPK	30	100%	-	-	30	100%
15.	Gunakan SJP manual (tulis tangan) apabila	30	100%	-	-	30	100%

No	Prosedur BPJS	P		TP		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%
	tidak dapat tercetak						
16.	Tunjukan kamar pemeriksaan yang menjadi tujuan pasien berdasarkan nomor kamar	30	100%	-	-	30	100%
17.	Ucapkan terimakasih begitu proses pendaftaran selesai.	30	100%	-	-	30	100%

Dilihat dari hasil data tabel 4.2 di atas dapat dinyatakan bahwa sebagian besar petugas patuh karena hampir semua prosedur memiliki prosentase kepatuhan 100%. Namun masih ada aspek yang belum di patuhi oleh petugas yaitu teliti kartu BPJS, memiliki kepatuhan 66,7% dan pastikan formulir SEP yang digunakan sudah benar (rawat jalan atau rawat inap) juga poli klinik yang dituju memiliki kepatuhan 33,3%.

## PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik petugas

Latar belakang pendidikan petugas BPJS di TPPRJ RS Pantiwilsa Dr.Cipto semarang

Dari penelitian yang telah dijabarkan diatas pada tabel 4.1 bahwa usia bertanggung jawab,cenderung absensi dan *turn-over*nya tinggi. Karyawan yang lebih tua kondisi fisiknya kurang, tetapi bekerja ulet,

responden A berusia 33 tahun, responden B berusi 23 tahun dan responden C berusia 40 tahun.

Berdasarkan teori yang ada Karyawan muda umumnya mempunyai fisik yang lebih kuat, dinamis dan kreatif tetapi cepat bosan, kurang

tanggung jawabnya besar, serta absensi dan *turn-over*nya rendah<sup>(10)</sup>.

Lama kerja responden, responden A lama bekerjanya 11 tahun, responden B lama bekerjanya 8 bulan, dan

responden C lama bekerjanya 15 tahun. Semakin lama seorang bertahan dalam perusahaan, semakin terlihat bahwa dia berkomitmen terhadap perusahaan <sup>(13)</sup>.

Untuk meningkatkan ketelitian dan kecermatan petugas TPPRJ dalam bekerja terdapat syarat yaitu pelatihan. Sebaiknya petugas pendaftaran mempunyai keahlian, paling tidak mempunyai pengetahuan tentang Standar Prosedur Operasional (SPO). Upaya memenuhi syarat ini anatara lain dengan mengadakan pendidikan atau pelatihan-pelatihan kepada petugas pendaftaran.

Konsep pelatihan dan pengembangan secara terus menerus merupakan salah satu cara untuk mengatasi kurangnya pemahaman petugas pendaftaran tentang pengetahuan Standar Prosedur Operasional (SPO). Oleh karena itu perlu meningkatkan pengetahuan petugas.

Sedangkan mengenai studi pustaka upaya yang telah dilakukan oleh petugas untuk menambah pengetahuan diperoleh dengan membaca Standar Prosedur Operasional (SPO) tidak dari buku lain.

## 2. Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien BPJS RS Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang.

Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien BPJS adalah prosedur pelayanan TPPRJ pasien BPJS yang telah ditetapkan oleh RS Pantiwilasa Dr.Cipto Kota Semarang. Kepatuhan adalah mengikuti suatu spesifikasi, standar atau kebijakan yang telah diatur dengan jelas yang diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu, kepatuhan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yaitu pendidikan, pelatihan kerja, dan pengalaman kerja.

## 3. Kepatuhan petugas TPPRJ dalam pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien BPJS di RS Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang.

Dari data di tabel 4.2 hasil kepatuhan petugas terhadap Standar Prosedur Operasional (SPO) memiliki prosentase kepatuhan 100%. Tetapi masih ada beberapa aspek yang belum di patuhi oleh petugas. Jika dilihat dari aspek yang diamati ada aspek yang tidak dipatuhi oleh petugas



yaitu teliti kartu BPJS, sudah sesuai dengan pasien apa belummiliki prosentase 66,7% dan pastikan formulir SEP yang digunakan sudah benar (rawat jalan atau rawat inap) juga poli klinik yang dituju memiliki prosentase 33,3%.

Dampak dari aspek yang tidak dipatuhi oleh petugas terhadap pelayanan pasien sangat buruk, yaitu dokumen pasien berbeda dengan data pasien, petugas kerja dua kali untuk memperbaiki data pasien.

Petugas supaya patuh terhadap Standar Prosedur Operasional (SPO) Rumah Sakit harus ditingkatkan pemahaman mengenai Standar Prosedur Operasional (SPO).

Teori pokok tentang kepatuhan dapat digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan kepatuhan dari pendekatan yang multi disiplin, termasuk psikologi dan pendidikan<sup>(14)</sup>.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

1. Karakteristik petugas TPRJ di RS Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang.
  - a. Usia responden paling tua adalah 40 tahun, karyawan yang lebih tua

kondisi fisik kurang tetapi ulet dan tanggung jawab besar.

- b. Lama kerja responden paling lama 15 tahun, semakin lama responden bekerja di perusahaan semakin berkomitmen terhadap perusahaan.
- c. Tingkat pendidikan responden lulusan SKM.
- d. Pengalaman kerja dari seluruh responden hanya dua yang memiliki pengalaman kerja di rumah sakit.

2. Karakteristik petugas TPRJ di RS Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang.

- e. Usia responden paling tua adalah 40 tahun, karyawan yang lebih tua kondisi fisik kurang tetapi ulet dan tanggung jawab besar.
- f. Lama kerja responden paling lama 15 tahun, semakin lama responden bekerja di perusahaan semakin berkomitmen terhadap perusahaan.
- g. Tingkat pendidikan responden lulusan SKM.
- h. Pengalaman kerja dari seluruh responden hanya dua yang memiliki pengalaman kerja di rumah sakit.

3. Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien BPJS di RS Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang.

Prosentase kepatuhan Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien BPJS hamper mencapai 100%, meskipun masih ada petugas yang belum patuh terhadap aspek yaitu teliti kartu BPJS dan memastikan formulir SEP yang di gunakan sudah benar.

4. Kepatuhan petugas TPRJ terhadap Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien BPJS di RS Dr.Cipto Semarang.

Petugas BPJS TPRJ sebagian besar sudah melaksanakan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO) sehingga bisa dikatakan patuh,tetapi ada beberapa aspek yang belum dilaksanakan karena ada petugas yang memiliki pendidikan yang tidak sesuai, kurangnya mengikuti pelatihan – pelatihan serta pengalaman kerja yang minim berdampak pada pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) rumah sakit, kecermatan petugas masih kurang dan kurang teliti dalam melihat perbedaan-perbedaan kecil yang terdapat pada Standar Prosedur Operasional (SPO) rumah sakit.

#### **SARAN**

1. Perlunya dilakukan pelatihan khusus mengenai pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) kepada petugas TPRJ untuk mengantisipasi

kurangnya pemahaman petugas tentang pengetahuan mengenai pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) Rumah Sakit dan pemahaman yang harus di tingkatkan mengenai Standar Prosedur Operasional (SPO) pada aspek telit kartu BPJS, sudah sesuai dengan pasien apa belum, dan aspek pastikan Formulir SEP yang digunakan sudah benar ( rawat jalan atau rawat inap) juga poliklinik yang dituju.

2. Menambah referensi berupa buku-buku rekam medis mengenai Standar Prosedur Operasional (SPO) untuk meningkatkan pengetahuan petugas, serta memberikan edukasi dan pemahaman petugas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Hasibuan, M.S.P. Manajemen Sumber Daya Manusia ; Edisi revisi.Jakarta: Bumi aksa.2000.
2. Gibson, Ivancevich, Donnely. Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta : Erlangga, 1997.
3. Suan B, Perawat Sebagai Pendidik : Prinsip-prinsip pengajaran dan pembelajaran, Jakarta :EGC, 1999.

